



## SKRIPSI

### HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA PRODUK *HAND AND BODY LOTION* PADA MAHASISWI PSIKOLOGI UIN SUSKA RIAU



OLEH :

**SYOFIA M. NOER**

**NIM. 11361200698**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PENGESAHAN

### **“HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA PRODUK *HAND AND BODY LOTION* PADA MAHASISWI PSIKOLOGI UIN SUSKA RIAU”**

#### SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi

Oleh :

Syofia M. Noer  
NIM. 11361200698

Telah Diterima dan Disetujui untuk Diseminarkan pada Ujian Munaqasah  
Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 14 Januari 2021  
Pembimbing,

H. Jhon Herwanto, S.Psi., M.Si  
NIP. 19701030 199903 1 004

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

### PENGESAHAN PENGUJI

**Skripsi yang ditulis oleh :**

**Nama Mahasiswa :** SYOFIA M. NOER

**NIM :** 11361200698

**Judul Skripsi :** Hubungan Antara Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion* Pada Mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan disetujui untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Psikologi.

**Diuji Pada :**

**Hari / Tanggal :** Rabu / 10 Februari 2021

**Bertepatan dengan :** 28 Jumadil Akhir 1442


#### **TIM PENGUJI**

**Ketua,**

()

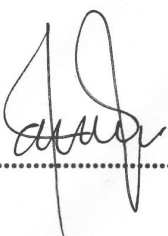
**Dr. H. Yasmaruddin Bardansyah, Lc.Ma**  
**NIP. 196907 13 200312 1 004**

**Sekretaris,**

(  
**H. Jhon Herwanto**)

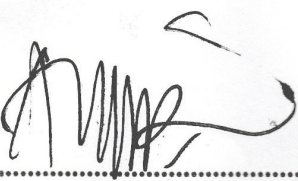
**H. Jhon Herwanto, S.Psi, M.Si**  
**NIP. 19701030 199903 1 004**

**Penguji I,**

()

**Linda Aryani, M.Si**  
**NIP. 19740212 200710 2 002**

**Penguji II,**

()

**Ami Widyastuti, S.Psi, M.Psi, Psikolog**  
**NIP. 19820306 200901 2 006**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah: 5-8)

Tidak ada yang tidak bisa, kecuali tidak mau, maka berusahalah.

(Syofia M. Noer)





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSEMBAHAN



Yang utama dari segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala.

Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Dengan ini saya persembahkan karya sederhana ini untuk kedua orangtua tercinta

Ibunda Miarti & Ayahanda Muhammad Nur Hendra

Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga kini.

Terimakasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudah. Serta segala hal terbaik yang telah Ibunda & Ayahanda berikan untuk saya.

Teruntuk kedua adik saya Raudha M. Noer dan Gina Salsabil M. Noer yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, semangat dan motivasi.

Tanpa kalian saya mungkin tidak mungkin sampai pada tahap ini

Terimakasih.



## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam, dengan kekuasaanNya dan kebesaranNya senantiasa memberikan anugerah dan nikmat yang tiada terhingga kepada peneliti. Sholawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada junjungan besar umar Islam Nabi Muhammad Saw, semoga kita mendapat syafa'at beliau kelak dihari kiamat.

Alhamdulillah atas izin Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Antara Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand And Body Lotion* Pada Mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau**” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

Peneliti menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak tidak banyak yang dapat peneliti lakukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti menyampaikan rasa hormat dan terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya selama pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. Yasmaruddin Bardansyah, Lc. M.A selaku Wakil Dekan, Ibu Dr. Zuhiddah, M.Pd selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Nurhasnawati, M.Pd selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi UIN Suska Riau
4. Ibu Ricca Anggreini, S.Psi., M.A selaku Penasehat Akademik (PA) yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing peneliti mulai dari semester satu sampai sekarang. Terimakasih untuk dukungan moril yang ibu berikan serta kepedulian ibu terhadap permasalahan mahasiswa/i baik masalah kampus maupun luar kampus.
5. Bapak Jhon Herwanto, S.Psi., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas dukungan, perhatian dan kesabarannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Linda Aryani, M.Si selaku penguji I, terimakasih atas bimbingan dan dukungannya kepada penulis selama penulis kuliah di Fakultas Psikologi serta keramahan ibu membantu dan meluangkan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Ami Widyastuti, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku penguji II, terimakasih atas bimbingan dan dukungannya kepada penulis selama penulis kuliah di Fakultas Psikologi serta keramahan ibu membantu dan meluangkan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan
9. Terimakasih kepada seluruh staff dan admin Fakultas Psikologi UIN Suska Riau atas seluruh pelayanan yang telah diberikan.
10. Sahabat penulis khususnya Engki Ilyas, S.Hut, Sofiliana, SH, Lily Suryani, SE, Vitayati Afrizal, Amd, Putri Asrienda, S.Ikom, Reny Yunita, S.Pd, Linda Gustina Nst, S.Psi dan Reni Elpianti, S.Psi dan Yuyun Darmawi, S.Psi terimakasih atas dukungan dan semangatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman penulis dikelas D angkatan 2013 yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu. Terimakasih atas dukungan, semangat dan pengalaman selama peneliti kuliah di Fakultas Psikologi.
12. Terimakasih kepada seluruh responden penelitian yang telah bersedia untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Sesungguhnya hanya Allah Yang Maha Penyempurna, oleh karena itu meskipun skripsi ini dibuat dengan segenap daya dan usaha tentu masih ada kekurangan yang menyertainya, maka penulis dengan penuh kelapangan hati menerima adanya kemungkinan kritik dan saran dari pembaca. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan umumnya bagi siapa saja yang membaca. Amin

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PENGESAHAN

<b>MOTTO</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Keaslian Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Loyalitas Konsumen.....	8
1. Definisi Loyalitas Konsumen .....	8
2. Aspek Loyalitas Konsumen .....	10
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	11
B. Citra Merek.....	12
1. Definisi Citra Merek .....	12
2. Faktor-Faktor Pendukung Terbentuknya Citra Merek ....	13
3. Aspek Citra Merek.....	15
C. Kerangka Berpikir .....	16
D. Hipotesis .....	18

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian .....	19
B. Identifikasi Variabel .....	19
C. Definisi Operasional .....	20

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Loyalitas Konsumen .....	20
2. Citra Merek.....	20
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	21
1. Populasi Penelitian .....	21
2. Sampel Penelitian .....	21
3. Teknik Pengumpulan Sampel Penelitian .....	21
E. Teknik Pengumpulan Data .....	22
1. Skala Loyalitas Konsumen .....	22
2. Skala Citra Merek .....	23
F. Validitas dan Reliabilitas.....	24
1. Uji Coba Alat Ukur.....	24
2. Uji Validitas.....	25
3. Indeks Daya Beda .....	25
4. Uji Reliabilitas .....	28
G. Teknik Analisis Data .....	29
H. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pelaksanaan Penelitian .....	31
B. Hasil Penelitian.....	31
1. Deskripsi Subjek Penelitian.....	31
2. Hasil Uji Asumsi .....	32
3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	34
C. Pembahasan .....	38
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran .....	41

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Blue Print</i> Skala Loyalitas Konsumen (Sebelum <i>Try Out</i> ) .....	23
Tabel 3.2	<i>Blue Print</i> Skala Citra Merek (Sebelum <i>Try Out</i> ) .....	24
Tabel 3.3	<i>Blue Print</i> Skala Loyalitas Konsumen (Setelah <i>Try Out</i> ) .....	27
Tabel 3.4	<i>Blue Print</i> Skala Citra Merek (Setelah <i>Try Out</i> ).....	27
Tabel 3.5	<i>Blue Print</i> Skala Loyalitas Konsumen (Untuk Penelitian) .....	28
Tabel 3.6	<i>Blue Print</i> Skala Citra Merek (Untuk Penelitian) .....	28
Tabel 3.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	29
Tabel 4.1	Hasil Uji Normalitas .....	32
Tabel 4.2	Hasil Uji Linieritas.....	33
Tabel 4.3	Hasil Hubungan Loyalitas Konsumen dengan Citra Merek .....	34
Tabel 4.4	Norma Katagorisasi .....	35
Tabel 4.5	Gambaran Hipotetik dan Empirik Variabel Loyalitas Konsumen .....	36
Tabel 4.6	Norma Katagorisasi Skala Loyalitas Konsumen .....	36
Tabel 4.7	Gambaran Hipotetik dan Empirik Variabel Citra Merek .....	37
Tabel 4.8	Norma Katagorisasi Skala Citra Merek .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Lembar Validasi Alat Ukur
Lampiran B	Skala <i>Try Out</i>
Lampiran C	Tabulasi Data Mentah <i>Try Out</i>
Lampiran D	Reliabilitas Dan Deskriminasi Aitem
Lampiran E	Skala Penelitian
Lampiran F	Tabulasi Data Mentah
Lampiran G	Uji Normalitas
Lampiran H	Uji Linieritas
Lampiran I	Uji Hipotesis
Lampiran J	<i>Guide Wawancara</i>
Lampiran K	Surat-Surat

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA PRODUK *HAND AND BODY LOTION* PADA MAHASISWI FAKULTAS PSIKOLOGI UIN SUSKA RIAU

Oleh

Syofia M. Noer

Fakultas Psikologi Universitas Islam Negri  
Sultan Syarif Kasim Riau

### Abstrak

Loyalitas konsumen merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan produsen produk *hand and body lotion*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara citra merek dengan loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* pada mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Suska Riau. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan populasi penelitian mahasiswa aktif Fakultas Psikologi UIN Suska Riau semester ganjil TA. 2013-2019. Jumlah sampel yaitu sebanyak 205 orang yang ditentukan melalui teknik *sampling incidental*. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan skala loyalitas konsumen dari Griffin (2005) dan skala citra merek dari Keller (1993). Berdasarkan analisis korelasi *product moment* diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.501 dengan nilai  $p < 0.000$  ( $p < 0.05$ ), yang artinya hipotesis diterima bahwa terdapat hubungan antara citra merek dengan loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* pada mahasiswa Psikologi UIN Suska Riau.

**Kata kunci:** Citra Merek, Loyalitas Konsumen, Mahasiswa, *Hand and Body Lotion*

## THE CORRELATION BETWEEN BRAND IMAGES AND CONSUMER LOYALTY USERS OF HAND AND BODY LOTION PRODUCTS ON STUDENTS OF PSYCHOLOGY FACULTY AT UIN SUSKA RIAU

By

Syofia M. Noer

Faculty of Psychology State Islamic University

Sultan Syarif Kasim Riau

### Abstract

Consumer loyalty is an important thing that must be considered by hand and body lotion product manufacturers. This research aims to determine the relationship between brand image and consumer loyalty of users of hand and body lotion products to students of the Faculty of Psychology, UIN Suska Riau. This research is a quantitative correlational study with an active student population of the Faculty of Psychology UIN Suska Riau odd semester TA. 2013-2019. The number of samples is 205 people. The sampling technique used is incidental sampling. The research data were obtained using a consumer loyalty scale Griffin's (2005) and a brand image scale using Keller's (1993). Based on the product moment correlation analysis, the correlation coefficient (R) value is 0.501 with a p value of 0.000 ( $p < 0.05$ ). This means that the hypothesis is accepted that there is a correlation between brand image and consumer loyalty.

**Keywords:** *Brand Image, Consumer Loyalty, Female Students, Hand and Body Lotion*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat dewasa ini menyebabkan perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat dalam hal memasarkan produknya. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi membuat produsen terus berusaha mengembangkan kreativitas dan inovasi-inovasi terbaru dari produk yang dihasilkan agar lebih unggul dari produk-produk pesaing. Menghadapi persaingan yang ketat tersebut, perusahaan berlomba-lomba untuk memasarkan produk yang dihasilkan. Melakukan inovasi terbaru seperti mengubah kemasan, warna, harga serta pemberian promo-promo berhadiah pun tak urung juga dilakukan perusahaan agar produk yang dihasilkan dapat menarik perhatian konsumen untuk membelinya (Malaiholo, 2007).

Salah satu bidang industri yang berkembang pesat ialah industri kecantikan, yaitu kosmetik. Hal ini dapat dilihat dari data asisasi industri yang menunjukkan hasil penjualan pasar kosmetik nasional pada 2016 mencapai Rp 8,9 triliun meningkat menjadi Rp 10,4 triliun pada tahun 2017. Diperkirakan pada tahun 2018 pasar kosmetik nasional mencapai Rp 12,2 triliun (Wiyantono, 2011). Salah satu jenis industri kosmetik yang dibutuhkan oleh konsumen khususnya wanita ialah hand and body lotion. Lebih lanjut dijelaskan oleh Utami (2012), bagi kaum wanita perawatan kulit tubuh sangatlah penting, salah satunya dengan menggunakan hand and body lotion, karena selain dapat melembutkan kulit, hand

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

and body lotion juga dapat menimbulkan rasa percaya diri bagi pemakainya sehingga tidak heran jika banyak wanita menggunakan *hand and body lotion* dalam kehidupan sehari-harinya.

Pentingnya kebutuhan akan *hand and body lotion* bagi wanita, membuat angka pembelian hand and body lotion di Indonesia tergolong tinggi. Hal ini mendorong perusahaan-perusahaan produk *hand and body lotion* untuk meningkatkan kualitas produknya lebih baik lagi. Namun pada kenyataannya hanya beberapa merek yang laris dipasaran.

Ketatnya persaingan memunculkan keharusan pihak perusahaan *hand and body lotion* untuk terus berubah, memberikan kualitas dan manfaat yang mampu menarik perhatian pasar dan menciptakan citra atau kesan produk yang baik dan melekat pada konsumen agar konsumen tertarik dan loyal terhadap produk tersebut.

Loyalitas konsumen adalah sikap positif konsumen yang memiliki keinginan kuat untuk membeli ulang produk atau merek yang sama pada saat sekarang atau masa yang akan datang (Sumarwan, 2015). Adapun karakteristik konsumen yang loyal menurut Griffin (2005), adalah melakukan pembelian secara teratur, melakukan pembelian disemua lini produk atau jasa, merekomendasikan produk ke orang lain, dan menunjukkan kekebalan daya tarik produk sejenis dari pesaing.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada bulan Juli 2019 di Fakultas Psikologi UIN Suska Riau yang dilakukan penulis kepada mahasiswi yang menggunakan *hand body lotion* diketahui bahwa rata-rata mahasiswi sudah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

lama menggunakan *hand and body lotion* dan sering berganti-ganti merek dan tidak membeli produk *hand and body lotion* dengan merek yang sama secara teratur. Mereka menggunakan merek *hand and body lotion* yang berbeda-beda karena ingin mencari kecocokan dari segi kebutuhan dan harga yang ditawarkan produk *hand and body lotion* tersebut. Sejalan dengan pendapat Suharto Chandra, *Managing Direktur Marketing Group* yang mengatakan bahwa seiring perkembangan zaman, sekarang ini sulit sekali untuk mendapatkan konsumen yang hanya menggunakan merek tertentu ([www.annualreaport.id](http://www.annualreaport.id)) diakses pada 7 Januari 2020).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Melisa & Prasetyo (2016) pada mahasiswi Universitas Diponegoro bahwa terdapat 18,67% yang memiliki sifat loyal yang sangat rendah. 81,33% yang memiliki sifat loyal yang rendah, dan tidak terdapat mahasiswi yang memiliki sifat loyal yang tinggi dan sangat tinggi. Hal ini tentu membahayakan bagi perusahaan sebagai produsen produk *hand and body lotion*. Maka dari itu produsen perlu memperhatikan loyalitas konsumen.

Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pengguna *hand and body lotion*, salah satunya adalah citra merek. Sebuah merek yang memiliki *image* atau citra yang baik pada masyarakat, pasti akan mendapatkan posisi yang lebih baik dipasar, keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, dan meningkatkan pangsa pasar (Park, Jaworski & MacInnis dalam Gadau, 2016). Citra merek mempengaruhi loyalitas konsumen terdiri dari dua komponen, yaitu pertama, asosiasi merek dan kedua, sikap positif, keunikan dan kekuatan asosiasi merek (Ferrinadewi, 2008). Citra merek yang positif akan meningkatkan suatu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, sehingga akan meningkatkan loyalitasnya terhadap perusahaan tersebut. Hal ini dikarenakan persepsi yang positif akan dapat menumbuhkan kenyamanan dalam diri konsumen terhadap citra merek yang digunakan sehingga mampu menerima kehadiran perusahaan dan senantiasa berusaha untuk tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut. Sejalan dengan itu, penelitian Wijayanto & Iriani (2013) juga menunjukkan hasil bahwa semakin baik citra merek maka akan semakin tinggi pula loyalitas konsumen.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “hubungan antara citra merek dan loyalitas konsumen pengguna *hand and body lotion* pada mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau”.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan citra merek dengan loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* pada mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara citra merek dengan loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* pada mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau.

#### D. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang memiliki kajian yang sama dalam penelitian ini, meskipun berbeda dalam hal subjek, tempat penelitian dan desain penelitian. Penelitian yang dilakukan adalah hubungan antara citra merek dengan loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion*. Penelitian yang terkait dengan hubungan citra merek dan loyalitas konsumen yang telah dilakukan sebelumnya antara lain sebagai berikut:

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Gadau (2016) dengan judul Pengaruh Citra Merek (*brand image*) terhadap Loyalitas Konsumen. Subjek penelitian adalah konsumen produk kosmetik The Body Shop di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta. Pada penelitian ini responden yang memberikan penilaian terhadap loyalitas konsumen dalam katagori baik yaitu sebanyak 49 orang (49,0%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel loyalitas konsumen dalam katagori cukup yaitu sebanyak 48 orang (48,0%), dan responden yang memberikan penilaian dalam katagori kurang yaitu sebanyak 3 orang (3,0%). Hasil analisis uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 25,4% loyalitas konsumen dalam model penelitian ini dapat dijelaskan oleh citra perusahaan, citra pemakai, dan citra produk, sedangkan sisanya sebesar 74,6% dijelaskan oleh faktor lain.

Penelitian lain yang terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Melka Neria (2012) dengan judul Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen maskapai penerbangan Garuda Indonesia di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

bandara Soekarno Hatta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 68% dan sisanya 32% dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lutiary Eka Ratri (2007) dengan judul Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler Di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro Semarang. Subjek pada penelitian ini adalah Mahasiswa yang menggunakan telepon seluler. Hasil penelitian ini menyakatan bahwa loyalitas merek pada mahasiswa dipengaruhi oleh citra merek operator seluler sebesar 25,1%, dan sisanya sebesar 74,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Citra merek mahasiswa berada pada kategori tinggi, sedangkan loyalitas merek mahasiswa berada pada kategori sedang.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang meneliti hubungan antara citra merek dan loyalitas konsumen pengguna *hand and body lotion* pada mahasiswa Psikologi UIN Suska Riau, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis adalah asli.

### E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dalam ilmu Psikologi khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi dan Psikologi Konsumen terutama mengenai hubungan citra merek dengan loyalitas konsumen.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Manfaat praktis

Memberi informasi kepada pihak produsen bahwa citra merek merupakan faktor yang diperlukan dalam meningkatkan loyalitas konsumen terhadap merek demi keberlangsungan hidup perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion*

##### 1. Definisi Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion*

Dalam konteks bisnis, loyalitas dijelaskan sebagai keinginan konsumen untuk berlangganan pada perusahaan terus menerus, membeli dan menggunakan produk dan jasa perusahaan berulang kali, dan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain (Zilfia, 2016).

Loyalitas konsumen menurut Hidayati (2010) merupakan sebuah usaha konsumen untuk tetap setia dengan kesadaran, kesam kualitas, kepuasan dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk yang diikuti pembelian ulang. Sedangkan Assauri (2012) mendefinisikan loyalitas konsumen sebagai kecenderungan konsumen untuk memilih nilai produk yang ditawarkan diatas alternatif tawaran produk pesaing.

Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan loyalitas sebagai sejauh mana seorang pelanggan menunjukkan sikap positif terhadap suatu produk, mempunyai komitmen pada produk tertentu, dan berniat untuk terus membelinya dimasa depan. Sejalan dengan itu, Lovelock & Wirtz (2011) mendefinisikan loyalitas konsumen sebagai kesediaan konsumen untuk terus berlangganan dengan suatu perusahaan dalam jangka panjang, lebih baik secara *exclusive*, dan merekomendasikan produk perusahaan kepada teman dan rekan kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Griffin (2005) menyatakan “*loyalty is defened as nin random purchase expressed over time by some decision making unit*”. Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.

Giddens & Hofman (2010) mendefinisikan loyalitas konsumen sebagai pilihan konsumen untuk membeli katagori produk merek tertentu. Hal ini terjadi karena konsumen merasa bahwa produk merek tersebut menawarkan fitur gambar atau tingkat kualitas harga yang tepat.

Nasution (dalam Annisa, 2019) mendefinisikan kosmetik sebagai bahan untuk digosokkan, ditaburkan, disiramkan, dioleskan atau disemprotkan pada kulit dengan tujuan membersihkan, mempercantik, menyokong penampilan yang menarik. Sedangkan kosmetik menurut Indiarti, Setiawan, & A.S (2010) adalah salah satu produk yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, agar lebih cantik dan menarik.

Salah satu produk kosmetik dalam industri kecantikan adalah *hand and body lotion*. *Hand and body lotion* merupakan suatu produk perawatan untuk kulit dan tubuh yang berfungsi menutrisi dan menjaga kelembaban kulit serta dapat meningkatkan kepercayaan diri bagi pemakainya (Utami, 2012).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* adalah usaha konsumen untuk tetap setia terhadap produk *hand and body lotion* yang dipilih dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan, dalam bentuk komitmen pembelian ulang secara konsisten dan rutin dimasa yang akan datang.

## 2. Aspek Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion*

Loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* merupakan hal penting bagi perusahaan. Griffin (2005) menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchase*)

Hal ini menunjukkan bahwa konsumen setia untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa tertentu.

- b. Melakukan pembelian disemua lini produk (*purchases across product and service lines*)

Konsumen yang loyal tidak hanya membeli satu jenis produk jasa saja, tetapi membeli lini produk atau jasa lain pada badan usaha yang sama.

- c. Merekomendasikan produk ke orang lain (*refers other*)

Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang setia akan merekomendasikan hal-hal yang positif mengenai produk atau jasa dari perusahaan tertentu kepada rekan dan keluarga dan meyakinkan bahwa produk atau jasa tersebut merupakan produk yang baik, sehingga orang lain akhirnya ikut membeli dan menggunakan produk atau jasa dari badan usaha tersebut.

- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*).



Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang loyal akan menolak untuk mempertimbangkan tawaran produk atau jasa dari pesaing karena produk atau jasa yang dikonsumsi saat ini telah memberikan kepuasan yang akhirnya berujung pada loyalitas terhadap produk atau jasa tersebut.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion*

Marconi (dalam Dinarty, 2009) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen terhadap merek adalah sebagai berikut:

- a. Nilai (harga dan kualitas) dan penggunaan suatu merek dalam waktu yang lama akan mengarahkan pada loyalitas, karena itu pihak perusahaan harus bertanggungjawab untuk menjaga merek tersebut. Perlu diperhatikan, pengurangan standar kualitas dari suatu merek akan mengecewakan konsumen bahkan konsumen yang paling loyal sekalipun begitu juga dengan perubahan harga. Karena itu pihak perusahaan harus mengontrol kualitas merek beserta harganya.
- b. Citra (baik dari kepribadian yang dimilikinya dan reputasi dari merek tersebut), citra dari perusahaan dan merek diawali dengan kesadaran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ada korelasi antara kesadaran dan *market share*, sehingga dapat disimpulkan juga ada hubungan antara citra merek dengan *market share*. Produk yang memiliki citra merek yang baik akan dapat menimbulkan loyalitas konsumen pada merek.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

- c. Kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan merek. Dalam situasi yang penuh tekanan dan permintaan pasar yang menuntut akan adanya kemudahan, pihak perusahaan dituntut untuk menyediakan produk yang nyaman dan mudah untuk didapatkan.
- d. Kepuasan yang dirasakan konsumen. konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk atau merek yang dikonsumsi akan memiliki keinginan untuk membeli ulang produk atau merek tersebut. Keinginan yang kuat tersebut dibuktikan dengan selalu membeli produk atau merek yang sama, yang akan menunjukkan loyalitas konsumen terhadap suatu merek.
- e. Pelayanan, dengan kualitas pelayanan yang baik yang ditawarkan oleh suatu merek dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada merek.
- f. Garansi dan jaminan yang diberikan oleh merek.

Dari faktor-faktor tersebut diatas, dalam penelitian ini peneliti membahas faktor citra merek yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap pengguna hand and body lotion.

## B. Citra Merek

### 1. Definisi Citra Merek

Citra merek adalah sekumpulan asosiasi yang terbentuk pada benak konsumen (Mowen, 1995). Citra merek mengacu pada skema memori akan sebuah merek, yang berisikan interpretasi konsumen atas atribut, kelebihan, penggunaan, situasi, para pengguna, dan karakteristik pemasar dan/atau karakteristik pembuat dari produk/merek tersebut. Citra merek adalah apa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

yang konsumen pikirkan dan rasakan ketika mendengar atau melihat nama suatu merek (Hawkins, Best & Coney, 1998).

Menurut Kotler & Keller (Dalam Kurnia Sari, 2013) citra merek adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan konsumen, seperti yang tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen. Sedangkan menurut Ferrinadewi (2005) citra merek adalah persepsi tentang merek yang merupakan refleksi memori konsumen akan asosiasinya pada merek tersebut.

Menurut Tjiptono (2002) citra merek yakni deskripsi tentang asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu. Menurut Kotler (2008) citra merek adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen.

Sutisna (dalam Hermawati dan Lestari, 2013) mendefinisikan bahwa citra merek mempresentasikan keseluruhan persepsi terhadap merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek itu. Sejalan dengan itu, Keller (1993) mendefinisikan citra merek sebagai persepsi tentang merek sebagai cerminan asosiasi merek yang ada dalam ingatan konsumen.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa citra merek merupakan persepsi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu yang merupakan refleksi memori konsumen akan asosiasinya pada merek tersebut.

## 2. Faktor-faktor Pendukung Terbentuknya Citra Merek

Menurut Keller (2003) di dalam citra merek terdapat 3 faktor yang merangkai sebuah citra merek, antara lain :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. *Brand favorability* adalah kesukaan terhadap merek (*brand*), kepercayaan dan perasaan bersahabat dengan suatu merek, serta akan sulit bagi merek lain untuk dapat menarik konsumen yang sudah mencintai merekv hingga tahap ini. Indikator dari *Brand Favorability* meliputi :

- 1) Popularitas
- 2) Kredibilitas

b. *Brand Strength* adalah seberapa sering seseorang terpikir tentang informasi suatu merek (*brand*), ataupun kualitas dalam memproses segala informasi yang diterima konsumen. Indikator dari *Brand Strength* meliputi:

- 1) Nilai perusahaan
- 2) Atribut

c. *Brand Uniqueness* adalah membuat kesan unik dan perbedaan yang berarti diantara merek (*brand*) lain serta membuat konsumen tidak *mempunyai* alasan untuk tidak memilih merek tersebut. Indikator dari *Brand Uniqueness* meliputi :

- 1) Kemudahan mendapatkan produk yang dibutuhkan
- 2) Penawaran varian paket

### 3. Aspek Citra Merek

Menurut Keller (1993), citra merek terdiri dari komponen-komponen] sebagai berikut:

a. *Attributes* (atribut)

Merupakan pendefinisian deskriptif tentang fitur-fitur yang ada dalam sebuah produk atau jasa, yang antara lain meliputi:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) *Product Related Attributes* (atribut produk)

*Product Related Attributes* (atribut produk) didefinisikan sebagai bahan-bahan yang diperlukan agar fungsi produk yang dicari konsumen dapat bekerja. Berhubungan dengan komposisi fisik atau persyaratan dari suatu jasa yang ditawarkan dapat berfungsi.

2) *Non-Product Related Attributes* (atribut non-produk)

*Non-Produk Related Attributes* (atribut non-produk) merupakan aspek eksternal dari suatu produk yang berhubungan dengan pembelian dan konsumsi suatu produk atau jasa. Terdiri dari: informasi tentang harga, kemasan dan desain produk, orang, *peer group* atau selebriti yang menggunakan produk atau jasa tersebut, bagaimana dan dimana produk atau jasa itu digunakan.

b. *Benefits* (keuntungan)

Nilai personal yang dikaitkan oleh konsumen pada atribut-atribut produk atau jasa tersebut, terdiri dari:

- 1) *Functional benefits*, berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dasar seperti kebutuhan fisik dan keamanan atau pemecahan masalah.
- 2) *Experiential benefit*, berhubungan dengan perasaan yang muncul dengan menggunakan suatu produk atau jasa. Benefit ini memuaskan kebutuhan berskperimen seperti kepuasan sensori, pencarian variasi dan stimulus kognitif.
- 3) *Symbolic benefits*, berhubungan dengan kebutuhan akan persetujuan sosial atau ekspresi personal dan self esteem seseorang. Konsumen

akan menghargai nilai-nilai dasar prestise, eksklusivitas dan gaya fashion dari sebuah merek karena hal-hal ini berhubungan dengan konsep diri mereka.

c. *Brand Attitude* (sikap merek)

Didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan atas suatu merek, apa yang dipercayai oleh konsumen mengenai merek-merek tertentu, sejauh apa konsumen percaya bahwa produk atau jasa tersebut memiliki atribut atau keuntungan tertentu dan penilaian evaluatif terhadap kepercayaan tersebut bagaimana baik atau buruknya suatu produk jika memiliki atribut atau keuntungan tertentu.

### C. Kerangka Berpikir

Salah satu bidang industri yang berkembang cukup pesat ialah industri kecantikan, yaitu kosmetik dengan salah satu produknya yaitu *hand and body lotion*. *Hand and body lotion* merupakan suatu produk perawatan untuk kulit dan tubuh yang berfungsi menutrisi dan menjaga kelembaban kulit serta dapat meningkatkan kepercayaan diri bagi pemakainya sehingga tidak heran jika banyak wanita menggunakan *hand and body lotion* dalam kehidupan sehari-hari (Utami, 2012). Dampaknya perusahaan *hand and body lotion* menjadi semakin banyak dan beragam.

Loyalitas konsumen terhadap pengguna produk *hand and body lotion* merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan sebagai produsen. Sebab produktivitas perusahaan akan meningkat dengan adanya konsumen yang loyal. Loyalitas konsumen merupakan wujud perilaku dari unit-unit pengambilan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih (Griffin, 2005). Perusahaan produk *hand and body lotion* harus dapat menyusun strategi yang tepat demi menciptakan dan mempertahankan loyalitas konsumen, salah satunya yaitu dengan menciptakan citra merek yang baik.

Sejalan dengan penelitian Kurniawati, Suharyono, & Kusmawati (2014) dan Gadau (2016) bahwa citra merek memiliki pengaruh yang signifikan dengan loyalitas konsumen, yang berarti semakin baik citra merek maka semakin tinggi loyalitas konsumen.

Hal ini juga berlaku pada mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau sebagai konsumen *hand and body lotion*. Jika kinerja, *feature*, dan kehandalan produk *hand and body lotion* yang digunakan mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau sesuai dengan harapan, maka mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau sebagai konsumen akan melakukan pembelian ulang secara teratur dan melakukan pembelian di semua lini produk. Mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau akan merekomendasikan suatu produk kosmetik pada orang lain apabila produk sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan, dan kinerja masa lalu produk tersebut memiliki reputasi yang baik. Hal ini akan menunjukkan adanya loyalitas konsumen dari mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau dalam menggunakan produk *hand and body lotion*.

Citra merek produk kosmetik juga mempengaruhi loyalitas konsumen (Bloemer, dkk., 1998 dalam Annisa, 2019). Menurut Kotler & Keller (Dalam Kurnia Sari, 2013) citra merek adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen, seperti yang tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen. Sedangkan menurut Ferrinadewi (2005) citra merek adalah persepsi tentang merek yang merupakan refleksi memori konsumen akan asosiasinya pada merek tersebut. Citra merek produk yang baik akan mengiring konsumen membeli ulang produk tersebut setelah sekali mengonsumsinya. Hal ini akan memunculkan sikap loyalitas konsumen. Sebaliknya, jika citra merek produk buruk, maka konsumen akan enggan membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut sehingga tidak akan memunculkan sikap loyalitas konsumen.

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah terdapat hubungan antara citra merek dengan loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* pada mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan korelasional yang bertujuan menyelidiki sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi (Azwar, 2013). Penyusunan desain penelitian merupakan tahap perencanaan penelitian yang disusun secara logis dan mampu memvisualisasikan rencana dan proses penelitian secara praktis.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan korelasional yang menghubungkan Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion* (Y) dengan Citra Merek (X).

#### B. Identifikasi Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas (Sugiono, 2013). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel terikat (Y) : Loyalitas Konsumen Pengguna Prioduk *Hand and Body Lotion*
2. Variabel bebas (X) : Citra Merek

## C. Definisi Operasional

### 1. Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion*

Loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* adalah usaha konsumen untuk tetap setia terhadap produk *hand and body lotion* yang digunakan, dalam bentuk komitmen pembelian ulang secara konsisten dan rutin dimasa yang akan datang. Loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* dalam penelitian ini diukur berdasarkan indikator loyalitas konsumen yang dikemukakan oleh Griffin (2005), sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur
- b. Melakukan pembelian di semua lini produk
- c. Merekomendasikan produk ke orang lain
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis merek lain.

### 2. Citra Merek

Citra merek merupakan persepsi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu yang merupakan refleksi memori konsumen akan asosiasinya pada merek tersebut. Citra merek dalam penelitian ini diukur berdasarkan komponen-komponen yang merangkai citra merek menurut Keller (1993), sebagai berikut:

- a. *Attributes*
- b. *Benefits*
- c. *Brand Attitude*

## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi Penelitian

Sugiyono (2008) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswi aktif Fakultas Psikologi UIN Suska Riau semester ganjil TA. 2018-2019 yang berjumlah 850 (data akademik Fakultas Psikologi UIN Suska Riau).

### 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2013). Sampel yang dijadikan subjek penelitian adalah mahasiswi aktif Psikologi yang menggunakan *hand and body lotion*. Maka penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan tabel penentuan sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael (Sugiyono, 2016) dengan taraf kesalahan 10%. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 205 orang.

### 3. Teknik Pengumpulan Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability random sampling* dengan teknik *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel,

bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2013).

### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang tepat dan sesuai dengan variabel yang diteliti, diperlukan alat ukur. Alat ukur dalam penelitian ini berbentuk skala. Skala yang dikembangkan dari definisi operasional tentang variabel yang menjadi fokus penelitian. Skala adalah serangkaian pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian yang berhubungan dengan suatu masalah yang ingin diketahui (Hadi, 2002). Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala *Likert*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua skala *likert*, yaitu skala Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion* dan skala Citra Merek.

#### 1. Skala Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion*

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* adalah skala *likert* yang terdiri dari dua pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Skala ini dimodifikasi dari skala penelitian Sari pada tahun 2006 yang disusun berdasarkan teori Griffin (2005). Peneliti menambah dan mengganti beberapa aitem dari skala penelitian sebelumnya.

Skala ini menggunakan model *Likert* yang dibuat dengan empat alternatif jawaban-jawaban, yaitu: sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS), sangat tidak sesuai (STS). Untuk pernyataan *favorable*, SS diberi skor 4, S diberi skor 3, TS diberi skor 2, dan STS diberi skor 1. Sedangkan untuk



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernyataan *unfavorable*, SS diberi skor 1, S diberi skor 2, TS diberi skor 3, dan STS diberi skor 4.

**Tabel 3.1**

**Blue Print Skala Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *hand and body lotion* (Sebelum Try out)**

No	Aspek/Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
1.	Melakukan pembelian secara teratur	1, 2, 3	4, 5	5
2.	Melakukan pembelian disemua lini produk	8	6, 7	3
3.	Merekomendasikan produk ke orang lain	9, 10, 12	11, 13, 14	6
4.	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	15, 17, 20	16, 18, 19	6
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

## 2. Skala Citra Merek

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur citra merek adalah skala *likert* yang terdiri dari dua pernyataan *favorable* dan *unvaforable*. Skala ini dimodifikasi dari skala penelitian oleh Annisa pada tahun 2019 yang disusun berdasarkan teori Keller (1993). Peneliti menambah dan mengganti beberapa aitem dari skala sebelumnya.

Skala ini menggunakan model *Likert* yang dibuat dengan empat alternatif jawaban-jawaban, yaitu: sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS), sangat tidak sesuai (STS). Untuk pernyataan *favorable*, SS diberi skor 4, S diberi skor 3, TS diberi skor 2, dan STS diberi skor 1. Sedangkan untuk pernyataan *unfavorable*, SS diberi skor 1, S diberi skor 2, TS diberi skor 3, dan STS diberi skor 4.

**Table 3.2**  
**Blue Print Skala Citra Merek (Sebelum Try Out)**

No	Aspek	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
1.	Attributes	1.Product releted attributes	1, 2, 19, 31	2, 25	6
		2.Non-product releted attributes	4, 5, 26	6, 20, 32	6
2.	Benefits	1.Functional benefits	7, 8, 21	9, 27	5
		2.Experiential benefits	10, 11, 28	12, 22	5
		3.Symbol benefits	13, 14, 23	15, 29	5
3.	Brand attitude	-	16, 17, 30	18, 24	5
<b>Total</b>			<b>18</b>	<b>12</b>	<b>32</b>

## F. Validitas dan Reliabilitas

Suatu skala dikatakan dapat digunakan dalam penelitian apabila dinyatakan valid (shahih) dan reliable (andal) menurut statistik tertentu melalui uji coba (*try out*) terlebih dahulu. Uji coba skala ini di maksudkan untuk menentukan validitas dan reliabilitas skala penelitian. Dengan kata lain agar bulir-bulir pernyataan dalam kedua skala benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur.

### 1. Uji Coba Alat Ukur

Uji coba alat ukur dilakukan pada 80 orang mahasiswi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau yang menggunakan produk *hand and body lotion*. Alat ukur yang di uji cobakan adalah skala Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *hand and body lotion* terdiri dari 20 aitem yang mencakup 4 indikator dan Skala Citra Merek terdiri dari 32 aitem yang mencakup 3 aspek. Setelah uji coba yang dilakukan pada mahasiswi tersebut, kemudian dilakukan penskoran terhadap hasil yang diterima dan dilakukan uji validitas dan

reliabilitas dari keseluruhan skala dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 22.0 for windows.

## 2. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *Validity* yang mengandung sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Suatu tes atau instrumen pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Azwar, 2009).

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas ini. Validitas ini merupakan relevansi aitem dengan indikator keprilakuan dan dengan tujuan ukur sebenarnya sudah dapat dievaluasi lewat nalar dan akal sehat (*common sense*) yang mampu menilai apakah isi skala memang mendukung konstruk teoritik yang diukur (Azwar, 2015). Validitas isi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan *professional judgemental*. *Professional judgemental* dalam mengkaji validitas isi dalam skala penelitian ini adalah dosen pembimbing dan narasumber.

## 3. Indeks Daya Beda

Indeks daya beda aitem adalah sejauh mana aitem mampu membedakan antara individu atau kelompok yang memiliki dan tidak memiliki atribut yang diukur. Indeks daya beda merupakan koefisien yang menunjukkan bahwa fungsi aitem selaras dengan fungsi tes. Pengujian daya beda deskriminasi dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi antara distribusi skor aitem dengan distribusi skor skala sendiri (Azwar, 2010).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Azwar (2010) menyatakan bahwa skala psikologi digunakan untuk indeks daya diskriminasi minimal 0.30, apabila aitem tersebut  $< 0.30$  maka dapat diinterpretasikan sebagai aitem yang memiliki daya beda rendah dan bisa dinyatakan gugur. Batasan ini merupakan konversi. Penyusunan tes boleh menentukan sendiri batasan minimal daya diskriminasi dengan mempertimbangkan isi dan tujuan pengukuran skala yang disusun.

Berdasarkan konsep yang telah dikemukakan di atas, lebih lanjut Azwar (2010) mengatakan apabila aitem yang memiliki koefisien korelasi aitem-total sama dengan atau lebih besar dari 0.3 jumlahnya melebihi jumlah aitem yang dispesifikasikan dalam rencana untuk dijadikan skala, maka dapat dipilih aitem-aitem yang memiliki indeks daya beda diskriminasi tinggi. Sebaliknya, apabila jumlah aitem yang lolos ternyata masih tidak mencakupi jumlah yang diinginkan, dapat dipertimbangkan untuk menurunkan sedikit batas kriteria misalnya menjadi 0.25 sehingga jumlah aitem yang diinginkan dapat tercapai (Azwar, 2015). Berlandaskan teori tersebut maka, penelitian ini menggunakan indeks daya beda aitem sebesar 0.30 dan  $\geq 0.30$ . Hasil penghitungan data uji coba dianalisis dengan cara menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* (Azwar, 2010) dengan bantuan SPSS *For Windows*.

Berdasarkan hasil penghitungan skala Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion* yang telah diuji coba terdapat 7 aitem yang gugur dan 13 aitem yang valid, dengan koefisien korelasi aitem diatas 0.30 yaitu berkisar antara 0.3 sampai 0.7 koefisien reliabilitas adalah 0.893. Berikut disajikan gambaran jumlah aitem yang valid dan yang gugur, untuk skala loyalitas konsumen, dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 3.3**

**Blue Print Skala Loyalitas Konsumen Pengguna Produk *Hand and Body Lotion* (Setelah Try Out)**

No	Aspek/Indikator	Valid		Gugur		Jumlah Aitem
		F	U	F	U	
1	Melakukan pembelian secara teratur	1, 2, 3	4, 5	-	-	5
2	Melakukan pembelian disemua lini produk	-	6, 7	8	-	3
3	Merekomendasikan produk ke orang lain	9, 10	13	12	11, 14	6
4	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	20	18, 19	15, 17	16	6
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

Berdasarkan hasil penghitungan pada skala Citra Merek dari 32 aitem citra merek yang telah diuji coba terdapat 6 aitem yang gugur dan 26 aitem yang valid, dengan koefisien korelasi aitem diatas 0.30 yaitu bersikas antara 0.3 sampai 0.7. Koefisien reliabilitasnya adalah 0.922. Berikut disajikan gambaran jumlah aitem yang valid dan yang gugur, untuk skala citra merek dapat dilihat dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.4**

**Blue Print Skala Citra Merek (Setelah Try Out)**

No	Aspek	Indikator	Valid		Gugur		Jumlah Aitem
			F	U	F	U	
1	Bttributes	<i>Product releted attributes</i>	1, 2, 31	25	19	3	6
		<i>Non-product releted attributes</i>	4	20	5, 26	6, 32	6
2	Benefits	<i>Functional benefits</i>	7, 8, 21	9, 27	-	-	5
		<i>Experiential benefits</i>	10, 11, 28	12, 22	-	-	5
		<i>Symbol benefits</i>	13, 14, 23	15, 29	-	-	5
3	Brand attitude	-	16, 17, 30	18, 24	-	-	5
<b>Total</b>			<b>16</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>32</b>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan sebaran aitem skala loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* dengan citra merek yang valid dan gugur, maka disusun kembali *blue print* skala loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* dengan citra merek yang digunakan untuk penelitian. Uraianannya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.5**  
**Blue Print Skala Loyalitas Konsumen Pengguna Produk Hand and Body Lotion (Untuk Penelitian)**

No	Aspek/Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
1.	Melakukan pembelian secara teratur	1, 2, 3	4, 5	5
2.	Melakukan pembelian disemua lini produk	-	6, 7	2
3.	Merekomendasikan produk ke orang lain	9, 10	11	3
4.	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	13	12, 8	3
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>

**Tabel 3.6**  
**Blue Print Skala Citra Merek (Untuk Penelitian)**

No	Aspek	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
1.	Attributes	1. Product related attributes	1, 2, 3	25	4
		2. Non-product related attributes	4	20	2
2.	Benefits	1. Functional benefits	7, 8, 21	9, 26	5
		2. Experiential benefits	10, 11, 6	12, 22	5
		3. Symbol benefits	13, 14, 23	15, 5	5
3.	Brand attitude	-	16, 17, 19	18, 24	5
<b>Total</b>			<b>16</b>	<b>10</b>	<b>26</b>

#### 4. Uji Reliabilitas

Azwar (2013) mendefinisikan reliabilitas adalah sejauh mana hasil atau pengukuran dapat dipercaya secara empiric. Tinggi rendahnya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

reliabilitas ditentukan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai 1.00. Semakin tinggi mendekati 1.00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya, pengujian reliabilitas alat ukur penelitian menggunakan rumus reliabilitas Alpha dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap dapat uji coba, diperoleh koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) dari setiap variabel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Aitem	Cronbach's Alpha
Loyalitas Konsumen Pengguna Produk <i>Hand and Body Lotion</i>	13	0.893
Citra Merek	26	0.922

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) variabel loyalitas konsumen dan citra merek tergolong tinggi karena mendekati angka 1, sehingga alat ukur tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk pengolahan data penelitian ini dengan menggunakan teknik perhitungan korelasi *product moment* yaitu untuk mencari hubungan antara kedua variabel dan pelaksanaannya dengan menggunakan bantuan komputerisasi dengan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows.

## H. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswi yang menggunakan *hand and body lotion* di Fakultas Psikologi UIN Suska Riau, adapun jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Seminar Proposal	20 November 2019
2	Uji Coba Alat Ukur	18 Februari 2020
3	Penelitian	12 Maret 2020 – 30 Maret 2020
4	Pengolahan Hasil Penelitian	6 April 2020 – 15 April 2020
5	Seminar Hasil	20 Juli 2020
6	Sidang Munaqasah	10 Februari 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara citra merek dengan loyalitas konsumen pengguna produk *hand and body lotion* pada mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.501 dengan taraf signifikansi 0.000 sehingga dapat disimpulkan semakin baik citra merek yang dimiliki oleh suatu produk *hand and body lotion* maka akan semakin tinggi loyalitas konsumen pengguna produk tersebut, dan sebaliknya semakin buruk citra merek suatu produk *hand and body lotion* maka akan semakin rendah loyalitas konsumen pengguna produk tersebut.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran dari peneliti yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk kedepannya:

1. Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik, dapat meneliti dan mencari faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen seperti nilai (harga dan kualitas), pelayanan, garansi dan jaminan serta kepuasan terhadap merek, sehingga kedepannya dapat dijelaskan lebih lanjut berbagai faktor yang mampu menjaga dan meningkatkan loyalitas konsumen.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
2. Jika tertarik meneliti dengan tema serupa, diharapkan untuk memperluas ruang lingkup, misalnya dengan memperluas populasi dan juga dengan meneliti merek produk tertentu saja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azwar, S. 2009. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Tes Prestasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chairy,. Frederica, B.G. (2010). Pengaruh Psikologi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Smartphone Blackberry. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. No 2.
- Dharmmesta, B.S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Penduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 13, ISSN : 0215-2487.
- Eka Ratri, Lutiary. 2007. *Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler Di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi, Erna. (2005). *Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian* :Jakarta.
- Ferrinadewi, Erna. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: GrahaIlmu.
- Gadau, M. (2016). Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) terhadap Loyalitas Konsumen. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Gifani, A., Syahputra (2017). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone OPPO Pada Mahasiswa Universitas Telkom*. *Bisnis dan Iptek*. Vol.10, No.2, Oktober 2017, 81-94, ISSN : 2502-1559
- Giddens, N., & Hofmann, A. (2010). Brand Loyalty. *IOWA STATE UNIVERSITY*. Retrieved from [www.extension.iastate.edu/agdm](http://www.extension.iastate.edu/agdm).
- Griffin, Jill. 2005. *Costumer Loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Alih bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hadi, S. (2002). *Metode Riset*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hermawati, Helena Prayuna,. Lestari, Anik Andarwati. 2013. *Pengaruh penggunaan celebrity endorser irfan bachdim dan event sponsorship terhadap citra merek minuman isotonic pocari sweat*. Jurnal Ilmu Manajemen. Voll 1 Januari 2013. Universitas Negri Surabaya
- Hadiyati, E. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, 2(2), 81–90.
- Indarti, Setiawan, M., & A.S., Thantawi. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen Kosmetika dalam Keputusan Pembelian Produk Pemutih Wajah. *Jurnal WACANa*, 13(4), 606–614.
- Jonatha, T.A. (2019). Hubungan antara Kepuasan konsumen dan citra merek dengan loyalitas konsumen terhadap produk kosmetik pada remaja di pekanbaru. *Skripsi Fakultas Psikologi UIN Suska Riau*.
- Keller, K.L. (1993). Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1–22.
- Keller, K.L. 2003. *Strategic Brand Management, Building Measuement and Managing Brand Equity*, Upper Sadle River, NJ Peason Education Internasional
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2).
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 2*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kurnia Sari, Anisa. 2013. Pengaruh citra merek dan keluarga terhadap keputusan pembelian Honda beat. *Jurnal: Ilmu Manajemen. Jurusan Mnajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negri Surabaya*. Volume Nomor 1 Januari 2013.
- Loyelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing-7th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Malaiholo, J. (2007). Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Membeli Produk Air Minum Dalam Kemasan (Study Pada Konsumen Di Kota Ambon). *Jurnal Eksekutif*, Vol.4, No.2.
- Manurung, Dinarty. (2009). *Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek, program Sarjana*. Universitas Sumatra Utasa, Medan.





- Melisa, D., & Prasetyo, A.R. (2016). Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen Produk *The Body Shop* pada Mahasiswi Universitas Diponegoro. *Jurnal Empati*, 5(4), 630-633.
- Munandar, Ashar. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nawangsari, S., Budiman. (2008). *Kepuasan Konsumen Dan Kesetiaan Terhadap Merek*. Jurnal Psikologi. Vol.1, No.2
- Peter, J.O, Olson, J.C. 2000. *Costumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rachmad, M. (2012). *Peran Kepuasan Kognitif, Kepuasan Emosional, Dan Kepercayaan Merek Dalam Membangun Loyalitas Merek*. Jurnal Psikologi Proyeksi. Vol.2, No.1
- Rahmah, L. (2007). *Peran Keterlibatan Konsumen, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek*. Jurnal Psikologi Proyeksi. Vol.2, No.1
- Sari, C. R. (2016). Pengaruh Promosi Penjualan dan Citra terhadap Loyalitas Pelanggan di *Perigon Fitness Studio* Yogyakarta. *Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Setiadi, N.J. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. (2005). *Perilaku Konsumen*. Kencana: Bandung
- Sugiyono. (2008). *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, T. (2005). *Hubungan Antara Konformitas Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pada Remaja (Studi Pada Siswa/I SMA Muhammadiyah Pekanbaru)*. Tidak diterbitkan. Pekanbaru: Fakultas Psikologi UIN SUSKA.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen – Teori & Penerapannya dalam Pemasaran Cetakan 3*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran Edisi 2*, cetakan ke lima. Yogyakarta: Andi.

Topbrand-award.com/survey-result/top-brand-result-2018/. *Internet*. (Diakses Juni 2019)

Utami, N.R.B. 2012. *Manfaat Lain Dari Body Lotion*. *Internet* <http://www.kabarindonesia.com>.

Wijayanto, I., & Iriani, S. S. (2013). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(3), 910–918.

Zilfia, Y. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Butik Meliaara di Bandar Lampung. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

### SKALA CITRA MEREK

#### 1. Definisi Operasional Citra Merek

Citra merek merupakan persepsi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu yang merupakan refleksi memori konsumen akan asosiasinya pada merek tersebut. Citra merek dalam penelitian ini diukur berdasarkan komponen-komponen yang merangkai citra merek menurut Keller (1993), sebagai berikut:

- d. *Attributes*
- e. *Benefits*
- f. *Brand Attitude*

#### 2. Skala yang Digunakan

- a. Buat sendiri [ ]
- b. Terjemahan [ ]
- c. Modifikasi [✓]

#### 3. Jumlah Aitem

Aitem dalam skala ini adalah 30 aitem.

#### 4. Format dan Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban, yaitu:

- |                     |     |
|---------------------|-----|
| Sangat tidak sesuai | = 1 |
| Tidak sesuai        | = 2 |
| Sesuai              | = 3 |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sangat sesuai = 4

## 5. Penilaian Setiap Aitem

Pada bagian ini, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan di dalam skala. Bapak/Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian pernyataan (aitem) dengan indikator yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: R (Relevan), (KR) Kurang Relevan, dan (TR) Tidak Relevan. Untuk jawaban yang dipilih, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Aspek	Indikator	No	Pernyataan	R	KR	TR
Attributes	Product releted attributes (atribut produk)	1	Komposisi produk hand and body lotion yang saya gunakan aman dan alami (F)			
		2	Produk hand and body lotion yang saya gunakan saat ini tidak lengket dikulit (F)			
		19	Hand and body lotion yang saya gunakan saat ini tidak menimbulkan			



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		efek samping (F)			
	3	Aroma hand and body lotion yang saya gunakan sangat mneyengat (UF)			
	25	Hand and body lotion yang saya gunakan saat ini banyak mengandung bahan kimia (UF)			
<i>Non-product releted attributes</i> (atribut non produk)	4	Warna dan bentuk kemasan hand and body lotion saya saat ini menarik dan bervariasi (F)			
	5	Harga hand and body lotion yang saya gunakan saat ini cukup terjangkau (F)			
	26	Banyak teman yang menggunakan produk hand and body lotion			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			yang sama dengan saya (F)			
		6	Produk hand and body lotion saya saat ini sulit didapatkan ditoko kosmetik terdekat (UF)			
		20	Saya jarang melihat iklan produk hand and body lotion saya saat ini di media cetak maupun elektronik (UF)			
<i>Benefits</i>	<i>Functional benefit</i> (manfaat fungsional)	7	Kemasan produk hand and body lotion saya mempermudah penggunaan dan penyimpanannya (F)			
		8	Hand and body lotion yang saya gunakan mendukung saya untuk merawat kesehatan kulit saya (F)			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	21	Variasi produk hand and body lotion yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya (F)			
	9	Produk hand and body lotion saya saat ini tidak dipasarkan di Pekanbaru (UF)			
	21	Keterbatasan tester merek produk hand and body lotion saya, membuat saya bingung memilih produk yang tepat untuk dibeli (UF)			
<i>Experiental benefits</i> (manfaat pengalaman)	10	Saya bangga menggunakan produk hand and body lotion yang saya pakai saat ini (F)			
	11	Saya merasakan banyak			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		manfaat memakai hand and body lotion yang saat ini (F)			
	28	Kulit saya cocok menggunakan hand and body lotion yang saat ini (F)			
	12	Kulit saya semakin kusam menggunakan produk hand and body lotion yang saat ini (UF)			
	22	Saya tidak bersemangat lagi membeli hand and body lotion yang saya gunakan saat ini (UF)			
<i>Symbolic benefits</i> (manfaat simbolis)	13	Saya merasa percaya diri menggunakan hand and body lotion yang saat ini karena banyak teman juga			



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			memakainya (F)			
		14	Produk hand and body lotion yang saya gunakan adalah merek hand and body lotion yang ternama (F)			
		23	Kulit saya jauh lebih sehat & cerah setelah menggunakan produk hand and body lotion yang saya pakai saat ini (F)			
		15	Hand and body lotion yang saya pakai saat ini bukanlah favorit saya (UF)			
		29	Merek produk hand and body lotion saya saat ini sudah ketinggalan dalam dunia kecantikan (UF)			
<i>Brand</i>	-	16	Saya percaya produk			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<i>attitude</i>  (sikap merek)		hand and body lotion  saya saat ini adalah  produk terbaik (F)			
	17	Produk hand and body lotion yang saya gunakan memiliki manfaat yang cocok dengan kulit saya (F)			
	30	Produk hand and body lotion saya saat ini sangat membantu merawat kesehatan kulit saya (F)			
	18	Saya tidak akan menggunakan merek hand and body lotion saya yang saat ini (UF)			
	24	Saya menggunakan hand and body lotion dengan berbagai merek (UF)			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Catatan:**

1. Isi (Kesesuaian isi dengan Aspek/Indikator)

.....

.....

2. Bahasa

.....

.....

3. Jumlah Aitem

.....

.....

Pekanbaru, Januari 2020

Validator,

H. Jhon Herwanto, S.Psi., M.Si

NIP. 19701030 199903 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR SKALA LOYALITAS KONSUMEN

### 1. Definisi Operasional Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen merupakan perilaku pembelian ulang secara konsisten dan rutin terhadap suatu produk. Loyalitas konsumen dalam penelitian ini diukur berdasarkan karakteristik loyalitas konsumen yang dikemukakan oleh Griffin (2005), yaitu:

- a. Melakukan pembelian secara teratur
- b. Melakukan pembelian disemua lini produk
- c. Merekomendasikan produk ke orang lain
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis merek lain.

### 2. Skala yang Digunakan

- a. Buat sendiri [ ]
- b. Terjemahan [ ]
- c. Modifikasi [✓]

### 3. Jumlah Aitem

Aitem dalam skala ini adalah 20 aitem.

### 4. Format dan Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban, yaitu:

- |                     |     |
|---------------------|-----|
| Sangat tidak sesuai | = 1 |
| Tidak sesuai        | = 2 |
| Sesuai              | = 3 |
| Sangat sesuai       | = 4 |



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Penilaian Setiap Aitem

Pada bagian ini, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan di dalam skala. Bapak/Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian pernyataan (aitem) dengan indikator yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: R (Relevan), (KR) Kurang Relevan, dan (TR) Tidak Relevan. Untuk jawaban yang dipilih, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Aspek/Indikator	No	Pernyataan	R	KR	TR
Melakukan pembelian secara teratur	1	Saya selalu membeli satu merek hand and body lotion (F)			
	2	Jika hand and body lotion yang biasa saya gunakan habis, maka saya membeli lagi dengan merek yang sama (F)			
	3	Saya rutin membeli hand and body lotion dengan merek yang sama (F)			
	4	Saya jarang membeli hand			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		and body lotion dengan merek yang sama (UF)			
	5	Saya membeli hand and body lotion merek lain jika hand and body lotion yang biasa saya pakai habis (UF)			
Melakukan pembelian di semua lini produk	6	Saya membeli produk hand and body lotion lain yang berbeda merek dengan yang saya gunakan (UF)			
	7	Saya membeli hand and body lotion dengan berbagai merek (UF)			
	8	Semua produk kosmetik yang saya gunakan memiliki merek yang sama (F)			
Merekomendasikan produk ke orang lain	9	Saya akan menyarankan teman untuk membeli hand and body lotion yang sama			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		persis dengan yang saya gunakan (F)			
10		Saya akan mempromosikan hand and body lotion yang saya gunakan kepada saudara saya (F)			
11		Apa pun hand and body lotion yang saya gunakan, saya tidak pernah menceritakannya kepada kerabat terdekat (UF)			
12		Saya akan senang jika orang lain menggunakan hand and body lotion yang sama dengan saya (F)			
13		Saya hanya menggunakan hand and body lotion untuk pemakaian pribadi tanpa merekomendasikan ke orang lain (UF)			
14		Saya merahasiakan			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kosmetik yang saya gunakan dari semua orang (UF)			
Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	15	Saya senang memberitahu kelebihan hand and body lotion yang saya gunakan (F)			
	16	Orang lain tidak perlu tahu kelebihan hand and body lotion yang saya gunakan (UF)			
	17	Hand and body lotion yang saya gunakan adalah produk unggul (F)			
	18	Masih banyak produk hand and body lotion yang lebih unggul dari pada kosmetik yang saya gunakan (UF)			
	19	Saya harus mencoba hand and body lotion merek lain yang dianggap lebih baik			



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		(UF)			
	20	Saya tidak tergođa dengan produk hand and body lotion yang digunakan oleh orang lain (F)			

Catatan:

1. Isi (Kesesuaian isi dengan Aspek/Indikator)

.....

.....

2. Bahasa

.....

.....

3. Jumlah Aitem

.....

.....

Pekanbaru, Januari 2020

Validator,

H. Jhon Herwanto, S.Psi., M.Si  
NIP. 19701030 199903 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

### SKALA CITRA MEREK

#### 1. Definisi Operasional Citra Merek

Citra merek merupakan persepsi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu yang merupakan refleksi memori konsumen akan asosiasinya pada merek tersebut. Citra merek dalam penelitian ini diukur berdasarkan komponen-komponen yang merangkai citra merek menurut Keller (1993), sebagai berikut:

- a. *Attributes*
- b. *Benefits*
- c. *Brand Attitude*

#### 2. Skala yang Digunakan

- a. Buat sendiri [ ]
- b. Terjemahan [ ]
- c. Modifikasi [✓]

#### 3. Jumlah Aitem

Aitem dalam skala ini adalah 32 aitem.

#### 4. Format dan Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban, yaitu:

- |                     |     |
|---------------------|-----|
| Sangat tidak sesuai | = 1 |
| Tidak sesuai        | = 2 |
| Sesuai              | = 3 |
| Sangat sesuai       | = 4 |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Penilaian Setiap Aitem

Pada bagian ini, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan di dalam skala. Bapak/Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian pernyataan (aitem) dengan indikator yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: R (Relevan), (KR) Kurang Relevan, dan (TR) Tidak Relevan. Untuk jawaban yang dipilih, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Aspek	Indikator	No	Pernyataan	R	KR	TR
Attributes	Product related attributes (atribut produk)	1	Komposisi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan tergolong aman (F)			
		31	Komposisi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya menggunakan bahan- bahan yang alami (F)			
		2	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini tidak			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		lengket dikulit (F)			
	19	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini tidak menimbulkan efek samping (F)			
	3	Aroma <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan sangat menyengat (UF)			
	25	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini banyak mengandung bahan kimia (UF)			
	4	Warna dan bentuk kemasan <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sangat menarik (F)			
<i>Non-product</i>	32	Warna dan bentuk			



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<i>releted attributes</i> (atribut non produk)		kemasan <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sama saja dengan <i>hand and body lotion</i> lainnya (UF)			
		5	Harga <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini cukup terjangkau (F)			
		26	Banyak teman yang menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang sama dengan saya (F)			
		6	Produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sulit didapatkan ditoko kosmetik terdekat (UF)			
		20	Saya jarang melihat iklan produk <i>hand and body lotion</i> saya saat			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		ini di media cetak maupun elektronik (UF)			
	7	Kemasan produk <i>hand and body lotion</i> saya sangat mudah digunakan (F)			
	8	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan cocok untuk merawat kesehatan kulit saya (F)			
	21	Variasi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya (F)			
	9	Produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini tidak dipasarkan di Pekanbaru (UF)			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		27	Keterbatasan tester merek produk <i>hand and body lotion</i> saya, membuat saya bingung memilih produk yang tepat untuk dibeli (UF)			
		10	Saya bangga menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini (F)			
	<i>Experiental benefits</i> (manfaat pengalaman)	11	Saya merasakan banyak manfaat memakai <i>hand and body lotion</i> yang saat ini (F)			
		28	Kulit saya cocok menggunakan <i>hand and body lotion</i> yang saat ini (F)			
		12	Kulit saya semakin			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kusam menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saat ini (UF)			
	22	Saya tidak bersemangat lagi membeli <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini (UF)			
	13	Saya merasa percaya diri menggunakan <i>hand and body lotion</i> yang saat ini karena banyak teman juga memakainya (F)			
Symbolic benefits (manfaat simbolis)	14	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan adalah merek <i>hand and body lotion</i> yang ternama (F)			
	23	Kulit saya jauh lebih			



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			sehat & cerah setelah menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini (F)			
		15	<i>Hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini bukanlah favorit saya (UF)			
		29	Merek produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sudah ketinggalan dalam dunia kecantikan (UF)			
		16	Saya percaya produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini adalah produk terbaik (F)			
<i>Brand attitude</i> (sikap	-	17	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan memiliki			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merek)		manfaat yang cocok dengan kulit saya (F)			
	30	Produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sangat membantu merawat kesehatan kulit saya (F)			
	18	Saya tidak akan menggunakan merek <i>hand and body lotion</i> saya yang saat ini lagi (UF)			
	24	Saya menggunakan <i>hand and body lotion</i> dengan berbagai merek (UF)			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Catatan:

1. Isi (Kesesuaian isi dengan Aspek/Indikator)

.....

.....

2. Bahasa

.....

.....

3. Jumlah Aitem

.....

.....

Pekanbaru, Januari 2020

Validator,

Linda Aryani, M.Si

NIP. 19740212200710 2

002

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR VALIDASI ALAT UKUR

### SKALA LOYALITAS KONSUMEN

#### 1. Definisi Operasional Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen merupakan perilaku pembelian ulang secara konsisten dan rutin terhadap suatu produk. Loyalitas konsumen dalam penelitian ini diukur berdasarkan karakteristik loyalitas konsumen yang dikemukakan oleh Griffin (2005), yaitu:

- a. Melakukan pembelian secara teratur
- b. Melakukan pembelian disemua lini produk
- c. Merekomendasikan produk ke orang lain
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis merek lain.

#### 2. Skala yang Digunakan

- a. Buat sendiri [ ]
- b. Terjemahan [ ]
- c. Modifikasi [✓]

#### 3. Jumlah Aitem

Aitem dalam skala ini adalah 20 aitem.

#### 4. Format dan Respon

Format respon yang digunakan dalam skala ini terdiri dari 4 alternatif jawaban, yaitu:

Sangat tidak sesuai = 1



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tidak sesuai = 2

Sesuai = 3

Sangat sesuai = 4

**5. Penilaian Setiap Aitem**

Pada bagian ini, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian pada setiap pernyataan di dalam skala. Bapak/Ibu dimohon untuk menilai berdasarkan kesesuaian pernyataan (aitem) dengan indikator yang diajukan. Penilaian dilakukan dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan, yaitu: R (Relevan), (KR) Kurang Relevan, dan (TR) Tidak Relevan. Untuk jawaban yang dipilih, mohon Bapak/Ibu memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Aspek/Indikator	No	Pernyataan	R	KR	TR
Melakukan pembelian secara teratur	1	Saya selalu membeli satu merek hand and body lotion (F)			
	2	Jika hand and body lotion yang biasa saya gunakan habis, maka saya membeli lagi dengan merek yang sama (F)			
	3	Saya rutin membeli hand and body lotion dengan merek yang sama (F)			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	4	Saya jarang membeli hand and body lotion dengan merek yang sama (UF)			
	5	Saya membeli hand and body lotion merek lain jika hand and body lotion yang biasa saya pakai habis (UF)			
Melakukan pembelian di semua lini produk	6	Saya membeli produk hand and body lotion lain yang berbeda merek dengan yang saya gunakan (UF)			
	7	Saya membeli hand and body lotion dengan berbagai merek (UF)			
	8	Semua produk kosmetik yang saya gunakan memiliki merek yang sama (F)			
Merekomendasikan produk ke orang lain	9	Saya akan menyarankan teman untuk membeli hand and body lotion yang sama persis dengan yang saya			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	gunakan (F)			
10	Saya akan mempromosikan hand and body lotion yang saya gunakan kepada saudara saya (F)			
11	Apa pun hand and body lotion yang saya gunakan, saya tidak pernah menceritakannya kepada kerabat terdekat (UF)			
12	Saya akan senang jika orang lain menggunakan hand and body lotion yang sama dengan saya (F)			
13	Saya hanya menggunakan hand and body lotion untuk pemakaian pribadi tanpa merekomendasikan ke orang lain (UF)			
14	Saya merahasiakan kosmetik yang saya gunakan dari semua orang (UF)			

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	15	Saya senang memberitahu kelebihan hand and body lotion yang saya gunakan (F)			
	16	Orang lain tidak perlu tahu kelebihan hand and body lotion yang saya gunakan (UF)			
	17	Hand and body lotion yang saya gunakan adalah produk unggul (F)			
	18	Masih banyak produk hand and body lotion yang lebih unggul dari pada kosmetik yang saya gunakan (UF)			
	19	Saya harus mencoba hand and body lotion merek lain yang dianggap lebih baik (UF)			
	20	Saya tidak tergoda dengan produk hand and body lotion yang digunakan oleh orang lain (F)			



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Catatan:

1. Isi (Kesesuaian isi dengan Aspek/Indikator)

.....

.....

2. Bahasa

.....

.....

3. Jumlah Aitem

.....

.....

Pekanbaru, Januari 2020

Validator,

Linda Aryani, M.Si

NIP. 19740212200710 2 002

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Identitas Responden**

Nama/Inisial :

Semester :

**Petunjuk pengisian**

Baca dan pahami setiap pernyataan berikut, kemudian berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu dari keempat kolom yang disediakan. Pilihan jawaban yang disediakan adalah :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

STS : Sangat Tidak Sesuai

Contoh :

Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan diri anda.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kemasan produk <i>body lotion</i> kurang <i>traveling frandly</i> .			✓	

- Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda, sesuai dengan keadaan yang dirasakan.
- Periksa kembali jawaban, jangan sampai ada nomor yang tidak diisi atau terlewatkan.

## SKALA I

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya selalu membeli satu merek <i>hand and body lotion</i> .				
2	Jika <i>hand and body lotion</i> yang biasa saya gunakan habis, maka saya membeli lagi dengan merek yang sama.				
3	Saya rutin membeli <i>hand and body lotion</i> dengan merek yang sama.				
4	Saya jarang membeli <i>hand and body lotion</i> dengan merek yang sama				
5	Saya membeli <i>hand and body lotion</i> merek lain jika <i>hand and body lotion</i> yang biasa saya pakai habis				
6	Saya membeli produk <i>hand and body lotion</i> lain yang berbeda merek dengan yang saya gunakan				
7	Saya membeli <i>hand and body lotion</i> dengan berbagai merek				
8	Semua produk kosmetik yang saya gunakan memiliki merek yang sama				
9	Saya akan menyarankan teman untuk membeli <i>hand and body lotion</i> yang sama persis dengan yang saya gunakan				
10	Saya akan mempromosikan <i>hand and body lotion</i> yang				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	saya gunakan kepada saudara saya				
11	Apa pun <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan, saya tidak pernah menceritakannya kepada kerabat terdekat				
12	Saya akan senang jika orang lain menggunakan <i>hand and body lotion</i> yang sama dengan saya				
13	Saya hanya menggunakan <i>hand and body lotion</i> untuk pemakaian pribadi tanpa merekomendasikan ke orang lain				
14	Saya merahasiakan kosmetik yang saya gunakan dari semua orang				
15	Saya senang memberitahu kelebihan <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan				
16	Orang lain tidak perlu tahu kelebihan <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan				
17	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan adalah produk unggul				
18	Masih banyak produk <i>hand and body lotion</i> lain yang lebih unggul dari pada yang saya gunakan				
19	Saya harus mencoba <i>hand and body lotion</i> merek lain yang dianggap lebih baik				
20	Saya tidak tergoda dengan produk <i>hand and body lotion</i> yang digunakan oleh orang lain				





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SKALA II

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Komposisi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan tergolong aman.				
2	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini tidak lengket dikulit				
3	Aroma <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan sangat menyengat				
4	Warna dan bentuk kemasan <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sangat menarik				
5	Harga <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini cukup terjangkau				
6	Produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sulit didapatkan ditoko kosmetik terdekat				
7	Kemasan produk <i>hand and body lotion</i> saya sangat mudah digunakan				
8	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan cocok untuk merawat kesehatan kulit saya				
9	Produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini tidak dipasarkan di Pekanbaru				
10	Saya bangga menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini				
11	Saya merasakan banyak manfaat memakai <i>hand and</i>				



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<i>body lotion</i> yang saat ini				
12	Kulit saya semakin kusam menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saat ini				
13	Saya merasa percaya diri menggunakan <i>hand and body lotion</i> yang saat ini karena banyak teman juga memakainya				
14	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan adalah merek <i>hand and body lotion</i> yang ternama				
15	<i>Hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini bukanlah favorit saya				
16	Saya percaya produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini adalah produk terbaik				
17	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan memiliki manfaat yang cocok dengan kulit saya				
18	Saya tidak akan menggunakan merek <i>hand and body lotion</i> saya yang saat ini lagi				
19	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini tidak menimbulkan efek samping				
20	Saya jarang melihat iklan produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini di media cetak maupun elektronik				
21	Variasi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya				
22	Saya tidak bersemangat lagi membeli <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

23	Kulit saya jauh lebih sehat & cerah setelah menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini				
24	Saya menggunakan <i>hand and body lotion</i> dengan berbagai merek				
25	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini banyak mengandung bahan kimia				
26	Banyak teman yang menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang sama dengan saya				
27	Keterbatasan tester merek produk <i>hand and body lotion</i> saya, membuat saya bingung memilih produk yang tepat untuk dibeli				
28	Kulit saya cocok menggunakan <i>hand and body lotion</i> yang saat ini				
29	Merek produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sudah ketinggalan dalam dunia kecantikan				
30	Produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sangat membantu merawat kesehatan kulit saya				
31	Komposisi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya menggunakan bahan-bahan yang alami				
32	Warna dan bentuk kemasan <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sama saja dengan <i>hand and body lotion</i> lainnya				

TERIMAKASIH ☺☺☺

### DATA MENTAH SKALA LOYALITAS KONSUMEN HASIL TRY OUT

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

21	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	2	2
35	3	3	3	1	2	1	2	2	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	1	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2
37	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
39	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
40	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	1	2
41	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
42	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
43	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

[illegible]

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3
68	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**DATA MENTAH SKALA CITRA MEREK HASIL TRY OUT**

DATA MENTAH SKALA CITRA MEREK HASIL <i>TRY OUT</i>																																	
NO	Aitem																																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
8	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

12	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
13	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
18	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
19	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



27	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
35	3	3	1	3	4	3	4	3	1	2	4	2	2	4	1	3	3	1	3	2	4	2	4	2	1	4	2	4	2	4	4	4	2
36	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	
37	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

42	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2		
43	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
45	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
47	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
48	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3
49	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
50	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
53	4	4	4	1	3	1	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2
54	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
56	4	4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3

57	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
61	3	1	3	1	3	4	3	3	4	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
62	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3
63	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
68	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

72	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau keperluan resmi yang lain.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

## Reliabilitas dan Diskriminasi Aitem

### Loyalitas Konsumen Uji 1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	20

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	54.2125	34.296	.639	.844
VAR00002	54.2125	35.435	.585	.847
VAR00003	54.2625	34.702	.680	.842
VAR00004	54.4500	33.997	.585	.846
VAR00005	54.4375	37.363	.501	.851
VAR00006	54.4625	36.758	.585	.848
VAR00007	54.2375	33.171	.721	.839
VAR00008	55.2250	40.227	.013	.865
VAR00009	54.5875	36.169	.570	.848
VAR00010	54.3875	37.076	.479	.852
VAR00011	54.3125	39.407	.133	.862
VAR00012	54.3750	37.478	.402	.854
VAR00013	54.4500	36.453	.507	.850
VAR00014	54.2250	40.278	-.006	.866
VAR00015	54.4125	38.296	.290	.858
VAR00016	54.3125	38.699	.234	.860
VAR00017	54.3375	38.581	.291	.858
VAR00018	54.6625	35.897	.562	.848
VAR00019	54.7750	35.645	.508	.850
VAR00020	54.3625	35.905	.408	.855

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Reliabilitas dan Diskriminasi Aitem

### Loyalitas Konsumen Uji 2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	15

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	40.2000	29.884	.681	.871
VAR00002	40.2000	30.997	.626	.874
VAR00003	40.2500	30.544	.687	.871
VAR00004	40.4375	29.287	.661	.872
VAR00005	40.4250	32.931	.533	.879
VAR00006	40.4500	32.478	.594	.877
VAR00007	40.2250	29.063	.732	.868
VAR00009	40.5750	32.045	.558	.877
VAR00010	40.3750	33.199	.415	.883
VAR00012	40.3625	33.956	.279	.887
VAR00013	40.4375	32.907	.403	.883
VAR00017	40.3250	34.577	.228	.888
VAR00018	40.6500	31.243	.634	.874
VAR00019	40.7625	30.867	.589	.876
VAR00020	40.3500	30.686	.530	.879

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau

## Reliabilitas dan Diskriminasi Aitem

### Loyalitas Konsumen Uji 3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	13

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	34.3125	26.825	.697	.880
VAR00002	34.3125	27.964	.631	.883
VAR00003	34.3625	27.550	.689	.880
VAR00004	34.5500	26.073	.698	.880
VAR00005	34.5375	29.796	.542	.888
VAR00006	34.5625	29.313	.614	.885
VAR00007	34.3375	26.100	.740	.877
VAR00009	34.6875	29.281	.509	.889
VAR00010	34.4875	30.607	.324	.896
VAR00013	34.5500	29.947	.382	.894
VAR00018	34.7625	28.209	.637	.883
VAR00019	34.8750	27.554	.635	.883
VAR00020	34.4625	27.340	.575	.887

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Reliabilitas dan Diskriminasi Aitem

### Citra Merek Uji 1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	32

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	95.6250	66.187	.546	.908
VAR00002	95.7625	65.019	.555	.908
VAR00003	96.1375	69.588	.155	.914
VAR00004	96.1125	66.531	.488	.909
VAR00005	95.8125	68.661	.189	.915
VAR00006	96.2500	69.203	.135	.915
VAR00007	95.9875	67.987	.394	.911
VAR00008	95.9875	67.835	.454	.910
VAR00009	95.9250	65.969	.478	.909
VAR00010	96.1250	65.984	.646	.907
VAR00011	96.0750	66.956	.509	.909
VAR00012	95.9000	65.256	.617	.907
VAR00013	96.2000	66.997	.517	.909
VAR00014	96.1250	68.491	.351	.911
VAR00015	96.0875	65.372	.573	.908
VAR00016	96.1375	65.892	.684	.907
VAR00017	96.0875	66.511	.591	.908
VAR00018	95.5500	67.162	.309	.913
VAR00019	96.1125	68.202	.304	.912

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VAR00020	96.0750	66.146	.497	.909
VAR00021	95.6500	66.028	.434	.910
VAR00022	96.0000	66.000	.550	.908
VAR00023	96.1250	65.427	.725	.906
VAR00024	96.1625	65.657	.601	.908
VAR00025	95.6250	64.161	.517	.909
VAR00026	96.2000	68.795	.286	.912
VAR00027	96.2125	65.891	.583	.908
VAR00028	95.9875	65.557	.625	.907
VAR00029	96.0000	66.835	.583	.908
VAR00030	95.9625	65.505	.641	.907
VAR00031	96.0125	65.202	.630	.907
VAR00032	96.0875	70.283	.323	.912

## Reliabilitas dan Diskriminasi Aitem

### Citra Merek Uji 2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	32

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	95.6250	66.187	.546	.908
VAR00002	95.7625	65.019	.555	.908
VAR00003	96.1375	69.588	.155	.914
VAR00004	96.1125	66.531	.488	.909
VAR00005	95.8125	68.661	.189	.915
VAR00006	96.2500	69.203	.135	.915
VAR00007	95.9875	67.987	.394	.911
VAR00008	95.9875	67.835	.454	.910
VAR00009	95.9250	65.969	.478	.909
VAR00010	96.1250	65.984	.646	.907
VAR00011	96.0750	66.956	.509	.909
VAR00012	95.9000	65.256	.617	.907
VAR00013	96.2000	66.997	.517	.909
VAR00014	96.1250	68.491	.351	.911
VAR00015	96.0875	65.372	.573	.908
VAR00016	96.1375	65.892	.684	.907
VAR00017	96.0875	66.511	.591	.908
VAR00018	95.5500	67.162	.309	.913
VAR00019	96.1125	68.202	.304	.912
VAR00020	96.0750	66.146	.497	.909

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VAR00021	95.6500	66.028	.434	.910
VAR00022	96.0000	66.000	.550	.908
VAR00023	96.1250	65.427	.725	.906
VAR00024	96.1625	65.657	.601	.908
VAR00025	95.6250	64.161	.517	.909
VAR00026	96.2000	68.795	.286	.912
VAR00027	96.2125	65.891	.583	.908
VAR00028	95.9875	65.557	.625	.907
VAR00029	96.0000	66.835	.583	.908
VAR00030	95.9625	65.505	.641	.907
VAR00031	96.0125	65.202	.630	.907
VAR00032	96.0875	70.283	.323	.912

### Citra Merek Uji 3

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	29

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	86.5250	61.088	.571	.917
VAR00002	86.6625	59.948	.577	.916
VAR00004	87.0125	61.531	.498	.918
VAR00007	86.8875	62.810	.425	.919
VAR00008	86.8875	62.683	.484	.918
VAR00009	86.8250	61.007	.484	.918
VAR00010	87.0250	61.037	.653	.916
VAR00011	86.9750	61.797	.541	.917
VAR00012	86.8000	60.213	.638	.915
VAR00013	87.1000	62.243	.489	.918
VAR00014	87.0250	63.291	.385	.919
VAR00015	86.9875	60.544	.567	.917
VAR00016	87.0375	61.075	.672	.915
VAR00017	86.9875	61.430	.616	.916
VAR00018	86.4500	62.225	.307	.922
VAR00019	87.0125	63.304	.292	.921
VAR00020	86.9750	61.265	.494	.918
VAR00021	86.5500	61.466	.397	.920
VAR00022	86.9000	60.851	.582	.916

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VAR00023	87.0250	60.430	.743	.914
VAR00024	87.0625	60.743	.604	.916
VAR00025	86.5250	59.873	.467	.919
VAR00026	87.1000	63.965	.259	.921
VAR00027	87.1125	61.215	.553	.917
VAR00028	86.8875	60.658	.627	.916
VAR00029	86.9000	61.813	.598	.917
VAR00030	86.8625	60.475	.660	.915
VAR00031	86.9125	60.309	.633	.916
VAR00032	86.9875	65.278	.294	.920

## Reliabilitas dan Diskriminasi Aitem

### Citra Merek Uji 4

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	26

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	77.6250	56.288	.578	.918
VAR00002	77.7625	55.196	.583	.918
VAR00004	78.1125	56.810	.492	.919
VAR00007	77.9875	57.962	.431	.920
VAR00008	77.9875	57.810	.496	.920
VAR00009	77.9250	56.222	.489	.920
VAR00010	78.1250	56.212	.666	.917
VAR00011	78.0750	56.956	.552	.919
VAR00012	77.9000	55.484	.641	.917
VAR00013	78.2000	57.377	.501	.919
VAR00014	78.1250	58.516	.375	.921
VAR00015	78.0875	55.828	.566	.918
VAR00016	78.1375	56.348	.670	.917
VAR00017	78.0875	56.688	.613	.918
VAR00018	77.5500	57.365	.314	.924
VAR00020	78.0750	56.577	.486	.920
VAR00021	77.6500	56.762	.391	.922
VAR00022	78.0000	56.051	.591	.918
VAR00023	78.1250	55.807	.729	.916

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VAR00024	78.1625	56.037	.601	.918
VAR00025	77.6250	55.275	.457	.922
VAR00027	78.2125	56.499	.549	.919
VAR00028	77.9875	56.012	.616	.917
VAR00029	78.0000	56.987	.607	.918
VAR00030	77.9625	55.783	.657	.917
VAR00031	78.0125	55.709	.618	.917







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**Identitas Responden**

Nama/Inisial :

Semester :

**Petunjuk pengisian**

Baca dan pahami setiap pernyataan berikut, kemudian berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu dari keempat kolom yang disediakan. Pilihan jawaban yang disediakan adalah :

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

STS : Sangat Tidak Sesuai

Contoh :

Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang sesuai dengan diri anda.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kemasan produk <i>body lotion</i> kurang <i>traveling frandly</i> .			✓	

➤ Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda, sesuai dengan keadaan yang dirasakan.

- Periksa kembali jawaban, jangan sampai ada nomor yang tidak diisi atau terlewatkan.

### SKALA I

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya selalu membeli satu merek <i>hand and body lotion</i> .				
2	Jika <i>hand and body lotion</i> yang biasa saya gunakan habis, maka saya membeli lagi dengan merek yang sama.				
3	Saya rutin membeli <i>hand and body lotion</i> dengan merek yang sama.				
4	Saya jarang membeli <i>hand and body lotion</i> dengan merek yang sama				
5	Saya membeli <i>hand and body lotion</i> merek lain jika <i>hand and body lotion</i> yang biasa saya pakai habis				
6	Saya membeli produk <i>hand and body lotion</i> lain yang berbeda merek dengan yang saya gunakan				
7	Saya membeli <i>hand and body lotion</i> dengan berbagai merek				
8	Saya harus mencoba <i>hand and body lotion</i> merek lain				



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	yang dianggap lebih baik				
9	Saya akan menyarankan teman untuk membeli <i>hand and body lotion</i> yang sama persis dengan yang saya gunakan				
10	Saya akan mempromosikan <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan kepada saudara saya				
11	Saya hanya menggunakan <i>hand and body lotion</i> untuk pemakaian pribadi tanpa merekomendasikan ke orang lain				
12	Masih banyak produk <i>hand and body lotion</i> lain yang lebih unggul dari pada yang saya gunakan				
13	Saya tidak tergoda dengan produk <i>hand and body lotion</i> yang digunakan oleh orang lain				

## SKALA II

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Komposisi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan tergolong aman.				
2	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini tidak lengket dikulit				
3	Komposisi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya menggunakan bahan-bahan yang alami				
4	Warna dan bentuk kemasan <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sangat menarik				
5	Merek produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sudah ketinggalan dalam dunia kecantikan				
6	Kulit saya cocok menggunakan <i>hand and body lotion</i> yang saat ini				
7	Kemasan produk <i>hand and body lotion</i> saya sangat mudah digunakan				
8	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan cocok untuk merawat kesehatan kulit saya				
9	Produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini tidak dipasarkan di Pekanbaru				
10	Saya bangga menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11	Saya merasakan banyak manfaat memakai <i>hand and body lotion</i> yang saat ini				
12	Kulit saya semakin kusam menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saat ini				
13	Saya merasa percaya diri menggunakan <i>hand and body lotion</i> yang saat ini karena banyak teman juga memakainya				
14	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan adalah merek <i>hand and body lotion</i> yang ternama				
15	<i>Hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini bukanlah favorit saya				
16	Saya percaya produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini adalah produk terbaik				
17	Produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan memiliki manfaat yang cocok dengan kulit saya				
18	Saya tidak akan menggunakan merek <i>hand and body lotion</i> saya yang saat ini lagi				
19	Produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini sangat membantu merawat kesehatan kulit saya				
20	Saya jarang melihat iklan produk <i>hand and body lotion</i> saya saat ini di media cetak maupun elektronik				
21	Variasi produk <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya				





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

22	Saya tidak bersemangat lagi membeli <i>hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini				
23	Kulit saya jauh lebih sehat & cerah setelah menggunakan produk <i>hand and body lotion</i> yang saya pakai saat ini				
24	Saya menggunakan <i>hand and body lotion</i> dengan berbagai merek				
25	<i>Hand and body lotion</i> yang saya gunakan saat ini banyak mengandung bahan kimia				
26	Keterbatasan tester merek produk <i>hand and body lotion</i> saya, membuat saya bingung memilih produk yang tepat untuk dibeli				

TERIMAKASIH ☺☺☺

UIN SUSKA RIAU

# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DATA MENTAH SKALA LOYALITAS KONSUMEN															
NO	Aitem													Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	39	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	39	
4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	36	
5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	37	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	38	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38	
8	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35	
9	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	37	
10	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	39	
11	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	40	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38	
13	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38	
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	40	
16	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39	
20	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39	

# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

22	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	40
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	39
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
25	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	33
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	35
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	35
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
31	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
35	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	39
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
39	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39
40	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	40
41	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
43	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
44	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	37
45	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	35

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	38
47	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
50	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
51	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	38
52	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	39
53	2	2	3	2	4	4	2	2	3	3	2	4	4	37
54	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	38
55	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	35
56	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	35
57	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	39
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	38
59	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	39
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	36
61	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	39
62	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	40
63	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	38
64	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
65	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39
66	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
67	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	36
68	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	36
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	38

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	35
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	35
72	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2		38
73	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		36
74	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	38
75	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	38
76	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	39
77	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	39
78	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36
79	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	39
80	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
81	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
82	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
83	3	3	2	4	3	3	1	3	3	4	4	4	2	2	37
84	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	38
85	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	40
86	1	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	38
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	40
88	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	35
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	39
90	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	37
91	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
92	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	36
93	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	37



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

94	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	37
95	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	37
96	2	2	4	3	4	4	1	2	3	2	3	3	2	35
97	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	36
98	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	35
99	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	36
100	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	39
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38
104	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	39
105	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	39
106	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	38
107	4	4	3	3	3	4	4	1	4	1	4	1	3	39
108	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	38
109	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
110	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
111	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37
112	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	37
113	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	36
114	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	37
115	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	36
116	4	4	3	3	3	3	3	1	4	3	2	2	2	37
117	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	2	3	35

# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

118	3	3	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	37
119	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37
120	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	36
121	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	36
122	4	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	1	37
123	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	36
124	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
125	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	37
126	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	36
127	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	36
128	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	37
129	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	36
130	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
131	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
132	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
133	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37
134	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	36
135	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
137	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	36
138	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	36
139	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	40
140	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	38
141	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37

[illegible]

- [illegible]

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

166	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	38
167	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
168	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	37
169	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	36
170	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	39
171	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
172	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	34
173	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37
174	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
175	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35
176	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
177	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	37
178	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
179	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
180	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	36
181	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	37
182	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	39
183	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37
184	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37
185	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37
186	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
187	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37
188	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	36
189	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

190	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37
191	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
192	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
193	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
194	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	38
195	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	39
196	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38
198	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
199	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
200	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
201	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
202	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	39
203	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	39
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
205	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

12	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	85
13	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	86
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	88
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	87
17	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	85
18	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	86
19	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	88
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	88
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	87
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	87
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
24	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	85
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	88
26	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	89
28	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	87	
29	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	88	
30	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	87	
31	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	87
32	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	86	
33	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	86	
34	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	89	
35	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	85	
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	87	
37	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	87	
38	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	88	
39	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	89	
40	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	85	
41	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	88	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

42	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
43	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	88
44	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	86
45	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	88
46	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
47	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	87
48	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	86
49	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	87
50	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	88
51	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	86
52	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	88	
53	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	86	
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	88	
55	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	89	
56	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	85	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

57	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	88
58	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	87
59	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	89
60	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	87
61	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	89
62	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	87
63	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	88
64	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	87
65	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	89
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	88
67	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	88
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	87
69	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	86
70	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	89
71	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	88



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

72	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	86
73	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
74	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	89
75	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	87
76	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	86
77	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	88
78	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	88
79	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	88
80	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	88
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	87
83	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	88
84	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	87
85	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	87
86	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

87	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	85
88	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	89
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	87
90	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	85
91	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	87
92	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
93	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	86
94	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
95	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	88
96	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	85
97	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	86
98	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	86
99	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	87
100	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	86
101	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

102	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	87
103	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	86
104	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	88
105	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
106	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	87
107	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	86
108	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
109	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	86
110	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	86
111	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	87
112	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	87
113	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	88
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	86
115	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	85
116	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

117	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	87
118	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
119	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	88
120	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	87
121	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	88
122	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	87
123	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
124	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
125	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	87
127	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	86
129	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
130	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	86
131	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

132	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	87
133	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	88
134	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	88
135	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	89
136	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	86
137	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	85
138	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	87
139	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	86
140	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
141	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	86
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	86
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	85
144	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	87
145	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	85
146	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

147	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	85
148	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
149	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
150	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	86
151	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	86
152	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	85
153	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	87
154	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	88
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	87
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	86
157	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	86
158	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	86
159	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	86
160	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	87
161	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

162	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	88
164	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	88
166	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	86
167	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
168	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	86
169	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	88
170	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	85
171	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	86
172	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	87
173	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	86
174	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	86
175	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	86
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

177	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	87	
178	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	86	
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	86
180	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	88	
181	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	86
182	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	88	
183	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	
184	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	87	
185	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	87		
186	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	86	
187	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	86	
188	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	87	
189	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	87	
190	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	86	
191	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	86	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

192	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	86
193	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	87
194	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	86
195	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	88
196	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	86
197	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	87
198	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	86
199	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	86
200	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	87
201	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	87	
202	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	88
203	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	87
204	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	86
205	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	87



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

## UJI NORMALITAS

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
y	205	33.00	40.00	37.4244	1.40391	-.262	.170	-.494	.338
x	205	85.00	89.00	86.7561	1.07056	.186	.170	-.636	.338
Valid N (listwise)	205								

UIN SUSKA RIAU





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## UJI LINIERITAS

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x					
Between Groups	1334.335	27	49.420	3.724	.000
Linearity	920.040	1	920.040	69.656	.000
Deviation from Linearity	414.295	26	15.934	1.206	.236
Within Groups	2337.890	177	13.208		
Total	3672.224	204			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y * x	.501	.251	.603	.363



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

## UJI HIPOTESIS

### Correlations

		loyalitas	citra merek
loyalitas	Pearson Correlation	1	.501**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	205	205
citra merek	Pearson Correlation	.501	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	205	205

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

**Guide Wawancara**

1. Apakah saudara menggunakan *hand and body lotion*?
2. Sejak kapan ? / sudah berapa lama?
3. Menggunakan merek apa biasanya?
4. Kenapa berganti-ganti merek?



UIN SUSKA RIAU







© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**كلية علم النفس**  
**FACULTY OF PSYCHOLOGY**

Jl. H.R. Soebrantas Km. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tampan Pekanbaru-Riau 28293 Po. Box. 1004  
 Telp. (0761) 588994 Fax. (0761) 588994 Website : <http://fpsi.uin-suska.ac.id> E-mail: [fpsi@uin-suska.ac.id](mailto:fpsi@uin-suska.ac.id)

**SURAT IZIN RISET**

Nomor : Un.04/F.VI.3/PP.00.9/763 /2020

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim  
 Riau dengan ini memberi izin kepada :

Nama : SYOFIA M.NOER  
 NIM : 11361200698  
 Semester : XIV (empat belas)  
 Alamat : Jl. Garuda Sakti

untuk melakukan riset di Fakultas Psikologi UIN Suska Riau guna  
 mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsi:

*Hubungan antara Citra Merk dengan Loyalitas Konsumen Pengguna Produk  
 Hand And Body Lotion pada Mahasiswi Psikologi UIN Suska Riau."*

Demikian surat izin riset ini diberikan agar dapat dipergunakan  
 sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 12 Maret 2020

a.n Dekan

Wakil Dekan III,



Murhasnawati, M.Pd.

NIP. 19680206 199303 2 001

Tembusan:

Yth Dekan Fakultas Psikologi UIN Suska Riau.